



SALES & SERVICE EXCELLENCE ACADEMY

by FinOptima

2-TAGES-TRAINING

FTI-2D-06

Cross- & Upselling mit System und Haltung

Mehrwert erkennen. Bedarf wecken. Lösungen anbieten,
die wirklich passen.

In diesem Training lernen Sie, Cross- und Upselling gezielt,
kundenorientiert und wertschätzend einzusetzen – ohne
Druck, aber mit Wirkung.

So steigern Sie Umsatz und Kundenzufriedenheit – nachhaltig
und mit der richtigen Haltung.



★
**PASSEND E LÖSUNGEN.
ECHTER MEHRWERT.
NACHHALTIGER
ERFOLG.**



DAUER

2 Tage



ZIELGRUPPE

Verkauf, Kundenberatung,
Account Manager,
Aussendienst



SPRACHEN

Deutsch, Französisch,
Italienisch, Englisch



FORMAT

Präsenztraining
(firmenintern)



MAX. GRUPPENGROSSE

8–12 Teilnehmende
für optimale Interaktion
und Lernerfolg



LERNZIELE

- Cross- und Upselling als Mehrwert für Kunden und Unternehmen verstehen
- Kundenbedürfnisse besser erkennen und gezielt darauf eingehen
- Passende Zusatzlösungen überzeugend präsentieren
- Einwände souverän behandeln
- Verkaufsgespräche systematisch steuern und Chancen konsequent nutzen
- Haltung und Kommunikation stärken, um langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen



TYPISCHE INHALTE

- Grundlagen von Cross- und Upselling
- Bedarfsanalyse und Fragetechniken für Zusatzpotenziale
- Mehrwertargumentation und Nutzenkommunikation
- Lösungen passend präsentieren und Mehrwert verdeutlichen
- Umgang mit Einwänden und Kaufwiderständen
- Verkaufsgespräche systematisch strukturieren
- Praxisübungen, Rollenspiele und individuelles Feedback



NACHHALTIGE WIRKUNG

Sie nutzen Cross- und Upselling-Potenziale gezielt und mit der richtigen Haltung. Das steigert Ihren Umsatz und die Kundenzufriedenheit – und stärkt langfristig die Kundenbindung sowie den Unternehmenserfolg.



MEHR GESPRÄCHSQUALITÄT.

Struktur schafft Klarheit und führt zu zielgerichteten, erfolgreichen Gesprächen.



MEHR VERTRAUEN.

Echte Beziehungen entstehen durch Verständnis, Empathie und Verlässlichkeit.



MEHR VERKAUFSERFOLG.

Überzeugende Gespräche schaffen Mehrwert und Abschlüsse werden zur Regel.